

Số: **3513** /MOBIFONE-CNQLM-CSKH-
KHCN

Hà Nội, ngày **20** tháng **7** năm 2020

V/v báo cáo định kỳ chất lượng
dịch vụ viễn thông

BÁO CÁO ĐỊNH KỲ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG

DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT

Quý 2 năm 2020

Kính gửi : Cục Viễn thông – Bộ Thông tin và Truyền thông

1. Doanh nghiệp

- Tên doanh nghiệp: Tổng công ty Viễn thông MobiFone
- Địa chỉ: Tòa nhà MobiFone, Lô VP1, phường Yên Hòa, quận Cầu Giấy, Hà Nội.
- Điện thoại: 024.37831800
- Fax: 024.37831734

2. Đơn vị đầu mối về quản lý chất lượng: Ban Công nghệ và quản lý mạng.

- Địa chỉ: Tòa nhà MobiFone, Lô VP1, phường Yên Hòa, quận Cầu Giấy, Hà Nội.
- Điện thoại: 024.37831757
- Fax: 024.37831756

Số tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương mà doanh nghiệp có cung cấp dịch vụ viễn thông: 63.

3. Tổng số khách hàng (thuê bao) tính đến hết quý báo cáo: 13.037.525./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- A. Cường – TGD (b/c);
- A. Bảo – PTGD;
- Ban TT (p/h);
- Trung tâm MLMB, MLMT, MLMN, ĐKSC;
- Lưu: VT, CNQLM, CSKH, KHCN.

**KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
TỔNG GIÁM ĐỐC**



Vinh Tuấn Bảo

**BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ
WCDMA**

Quý: 2 năm 2020

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số: 3513 /MOBIFONE-CNQLM-CSKH-KHCN ngày 20 tháng 7 năm 2020 của Tổng công ty Viễn thông MobiFone)

TT	Tên chỉ tiêu Tên địa bàn Tỉnh, hành phố trực thuộc Trung ương	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ	Hồi âm khiếu nại của khách hàng.(%)	Dịch vụ trợ giúp khách hàng	
				Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp khách hàng bằng nhân công qua điện thoại.	Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ trợ giúp khách hàng chiếm mạch thành công và nhận được tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây (%)
1	Hà Nội	0	100%	24h trong ngày	86%
2	TP Hồ Chí Minh	0	100%	24h trong ngày	97%
3	Bình Định	0	100%	24h trong ngày	97%
4	Đà Nẵng	4	100%	24h trong ngày	97%
5	Phú Yên	0	100%	24h trong ngày	98%
6	Quảng Nam	0	100%	24h trong ngày	96%
7	Quảng Ngãi	1	100%	24h trong ngày	98%
8	Quảng Trị	0	100%	24h trong ngày	96%
9	TT-Huế	1	100%	24h trong ngày	98%
10	Điện Biên	0	100%	24h trong ngày	90%
11	Hà Nam	0	100%	24h trong ngày	90%
12	Hòa Bình	0	100%	24h trong ngày	90%
13	Lai Châu	0	100%	24h trong ngày	91%
14	Lào Cai	0	100%	24h trong ngày	91%
15	Nam Định	0	100%	24h trong ngày	91%
16	Ninh Bình	0	100%	24h trong ngày	89%
17	Phú Thọ	0	100%	24h trong ngày	91%
18	Sơn La	0	100%	24h trong ngày	91%

TT	Tên chỉ tiêu Tên địa bàn Tỉnh, hành phố trực thuộc Trung ương	Dịch vụ trợ giúp khách hàng			
		Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ	Hội âm khếu nại của khách hàng (%)	Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp khách hàng bằng nhân công qua điện thoại.	Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ trợ giúp khách hàng chiếm mạch thành công và nhận được tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây (%)
19	Vĩnh Phúc	0	100%	24h trong ngày	90%
20	Yên Bái	0	100%	24h trong ngày	92%
21	Bắc Cạn	0	100%	24h trong ngày	98%
22	Bắc Giang	2	100%	24h trong ngày	99%
23	Bắc Ninh	0	100%	24h trong ngày	99%
24	Cao Bằng	0	100%	24h trong ngày	99%
25	Hà Giang	0	100%	24h trong ngày	99%
26	Hải Dương	5	100%	24h trong ngày	99%
27	Hải Phòng	8	100%	24h trong ngày	99%
28	Hung Yên	0	100%	24h trong ngày	100%
29	Lạng Sơn	3	100%	24h trong ngày	100%
30	Quảng Ninh	5	100%	24h trong ngày	99%
31	Thái Bình	3	100%	24h trong ngày	99%
32	Thái Nguyên	0	100%	24h trong ngày	100%
33	Tuyên Quang	3	100%	24h trong ngày	99%
34	Hà Tĩnh	0	100%	24h trong ngày	90%
35	Nghệ An	0	100%	24h trong ngày	91%
36	Quảng Bình	0	100%	24h trong ngày	92%
37	Thanh Hóa	1	100%	24h trong ngày	91%
38	Đắc Nông	0	100%	24h trong ngày	97%
39	Đắk Lắk	0	100%	24h trong ngày	96%
40	Gia Lai	0	100%	24h trong ngày	96%
41	Khánh Hòa	0	100%	24h trong ngày	97%
42	Kon Tum	0	100%	24h trong ngày	97%

TT	Tên chỉ tiêu Tên địa bàn Tỉnh, hành phố trực thuộc Trung ương	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ	Hồi âm khiếu nại của khách hàng (%)	Dịch vụ trợ giúp khách hàng	
				Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp khách hàng bằng nhân công qua điện thoại.	Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ trợ giúp khách hàng chiếm mạch thành công và nhận được tin hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây (%)
43	Bà Rịa Vũng Tàu	4	100%	24h trong ngày	98%
44	Bình Dương	2	100%	24h trong ngày	98%
45	Bình Phước	2	100%	24h trong ngày	99%
46	Bình Thuận	0	100%	24h trong ngày	98%
47	Đồng Nai	0	100%	24h trong ngày	98%
48	Lâm Đồng	0	100%	24h trong ngày	98%
49	Long An	0	100%	24h trong ngày	99%
50	Ninh Thuận	2	100%	24h trong ngày	99%
51	Tây Ninh	0	100%	24h trong ngày	98%
52	An Giang	0	100%	24h trong ngày	95%
53	Bạc Liêu	0	100%	24h trong ngày	95%
54	Bến Tre	0	100%	24h trong ngày	96%
55	Cà Mau	0	100%	24h trong ngày	95%
56	Cần Thơ	0	100%	24h trong ngày	96%
57	Đồng Tháp	0	100%	24h trong ngày	95%
58	Hậu Giang	0	100%	24h trong ngày	95%
59	Kiên Giang	0	100%	24h trong ngày	94%
60	Sóc Trăng	0	100%	24h trong ngày	94%
61	Tiền Giang	0	100%	24h trong ngày	95%
62	Trà Vinh	0	100%	24h trong ngày	95%

TT	Tên chỉ tiêu Tên địa bàn Tỉnh, hành phố trực thuộc Trung ương	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ	Hồi âm khiếu nại của khách hàng (%)	Dịch vụ trợ giúp khách hàng	
				Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp khách hàng bằng nhân công qua điện thoại.	Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ trợ giúp khách hàng chiếm mạch thành công và nhận được tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây (%)
63	Vĩnh Long	0	100%	24h trong ngày	95%
	Trên toàn mạng	0,0004	100%	24h trong ngày	96%

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC



Vĩnh Tuấn Bảo

BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ
LTE, LTE-A VÀ CÁC PHIÊN BẢN TIẾP THEO

Quý: 2 năm 2020

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số: 3513 /MOBIFONE-CNQLM-CSKH-KHCN ngày 20 tháng 7 năm 2020 của Tổng công ty Viễn thông MobiFone)

TT	Tên chỉ tiêu Tên địa bàn Tỉnh, hành phố trực thuộc Trung ương	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ	Hồi âm khiếu nại của khách hàng (%)	Dịch vụ trợ giúp khách hàng	
				Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp khách hàng bằng nhân công qua điện thoại.	Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ trợ giúp khách hàng chiếm mạch thành công và nhận được tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây (%)
1	Hà Nội	11	100%	24h trong ngày	86%
2	TP Hồ Chí Minh	158	100%	24h trong ngày	97%
3	Bình Định	4	100%	24h trong ngày	97%
4	Đà Nẵng	10	100%	24h trong ngày	97%
5	Phú Yên	4	100%	24h trong ngày	98%
6	Quảng Nam	0	100%	24h trong ngày	96%
7	Quảng Ngãi	0	100%	24h trong ngày	98%
8	Quảng Trị	1	100%	24h trong ngày	96%
9	TT-Huế	2	100%	24h trong ngày	98%
10	Điện Biên	4	100%	24h trong ngày	90%
11	Hà Nam	0	100%	24h trong ngày	90%
12	Hòa Bình	0	100%	24h trong ngày	90%
13	Lai Châu	0	100%	24h trong ngày	91%
14	Lào Cai	0	100%	24h trong ngày	91%
15	Nam Định	0	100%	24h trong ngày	91%
16	Ninh Bình	2	100%	24h trong ngày	89%
17	Phú Thọ	0	100%	24h trong ngày	91%
18	Sơn La	0	100%	24h trong ngày	91%

TT	Tên chỉ tiêu Tên địa bàn Tỉnh, hành phố trực thuộc Trung ương	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ	Hội âm khiếu nại của khách hàng (%)	Dịch vụ trợ giúp khách hàng	
				Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp khách hàng bằng nhân công qua điện thoại.	Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ trợ giúp khách hàng chiếm mạch thành công và nhận được tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây (%)
19	Vĩnh Phúc	0	100%	24h trong ngày	90%
20	Yên Bái	0	100%	24h trong ngày	92%
21	Bắc Cạn	0	100%	24h trong ngày	98%
22	Bắc Giang	2	100%	24h trong ngày	99%
23	Bắc Ninh	0	100%	24h trong ngày	99%
24	Cao Bằng	0	100%	24h trong ngày	99%
25	Hà Giang	0	100%	24h trong ngày	99%
26	Hải Dương	2	100%	24h trong ngày	99%
27	Hải Phòng	8	100%	24h trong ngày	99%
28	Hung Yên	0	100%	24h trong ngày	100%
29	Lạng Sơn	3	100%	24h trong ngày	100%
30	Quảng Ninh	5	100%	24h trong ngày	99%
31	Thái Bình	3	100%	24h trong ngày	99%
32	Thái Nguyên	0	100%	24h trong ngày	100%
33	Tuyên Quang	1	100%	24h trong ngày	99%
34	Hà Tĩnh	0	100%	24h trong ngày	90%
35	Nghệ An	0	100%	24h trong ngày	91%
36	Quảng Bình	0	100%	24h trong ngày	92%
37	Thanh Hóa	3	100%	24h trong ngày	91%
38	Đắc Nông	0	100%	24h trong ngày	97%
39	Đắk Lắk	0	100%	24h trong ngày	96%
40	Gia Lai	0	100%	24h trong ngày	96%
41	Khánh Hòa	4	100%	24h trong ngày	97%
42	Kon Tum	0	100%	24h trong ngày	97%

TT	Tên chỉ tiêu Tên địa bàn Tỉnh, hành phố trực thuộc Trung ương	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ	Hỏi âm khiếu nại của khách hàng (%)	Dịch vụ trợ giúp khách hàng	
				Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp khách hàng bằng nhân công qua điện thoại.	Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ trợ giúp khách hàng chiếm mạch thành công và nhận được tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây (%)
43	Bà Rịa Vũng Tàu	17	100%	24h trong ngày	98%
44	Bình Dương	0	100%	24h trong ngày	98%
45	Bình Phước	5	100%	24h trong ngày	99%
46	Bình Thuận	1	100%	24h trong ngày	98%
47	Đồng Nai	10	100%	24h trong ngày	98%
48	Lâm Đồng	15	100%	24h trong ngày	98%
49	Long An	6	100%	24h trong ngày	99%
50	Ninh Thuận	6	100%	24h trong ngày	99%
51	Tây Ninh	1	100%	24h trong ngày	98%
52	An Giang	0	100%	24h trong ngày	95%
53	Bạc Liêu	0	100%	24h trong ngày	95%
54	Bến Tre	0	100%	24h trong ngày	96%
55	Cà Mau	0	100%	24h trong ngày	95%
56	Cần Thơ	0	100%	24h trong ngày	96%
57	Đồng Tháp	0	100%	24h trong ngày	95%
58	Hậu Giang	0	100%	24h trong ngày	95%
59	Kiên Giang	0	100%	24h trong ngày	94%
60	Sóc Trăng	2	100%	24h trong ngày	94%
61	Tiền Giang	0	100%	24h trong ngày	95%
62	Trà Vinh	1	100%	24h trong ngày	95%

TT	Tên chỉ tiêu Tên địa bàn Tỉnh, hành phố/trực thuộc Trung ương	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ	Hồi âm khiếu nại của khách hàng (%)	Dịch vụ trợ giúp khách hàng	
				Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp khách hàng bằng nhân công qua điện thoại.	Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ trợ giúp khách hàng chiếm mạch thành công và nhận được tin hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây (%)
63	Vĩnh Long	0	100%	24h trong ngày	95%
	Trên toàn mạng	0,0022	100%	24h trong ngày	96%

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC



Phạm Tuấn Bảo